



# GetCovered Illinois<sup>SM</sup>

El Mercado Oficial de Cobertura Médica

## Consejos para completar tu inscripción del Mercado

### ¿Que ocurre si tengo problemas para crear una nueva cuenta o iniciar una sesión en mi cuenta existente del Mercado?

Los clientes nuevos deben crear una cuenta en el Mercado para comenzar. Se necesita una dirección de correo electrónico, una contraseña y seleccionar unas preguntas de seguridad para crear una cuenta. Una vez que ya este creada la cuenta, se te enviará un correo a tu dirección de correo electrónico con instrucciones para finalizar tu cuenta. Asegúrate de revisar tus carpetas de *spam* o llama al Centro de Llamadas del Mercado al **(800) 318-2596** si no recibes el correo electrónico dentro de 24 horas.

Si ya tienes una cuenta con el Mercado, utiliza tu cuenta para renovar tu cobertura actual o para inscribirte en un nuevo plan. Si creaste una cuenta el año pasado, pero no seleccionaste un plan, tienes que usar tu cuenta existente para inscribirte. Si has olvidado tu nombre de usuario o contraseña, haz clic en el enlace “¿Olvidó su Nombre de usuario?” o “¿Olvidó su contraseña?” y sigue las instrucciones para actualizar tu información de acceso. Si no puedes recuperar tu nombre de usuario o no recuerdas la dirección de correo electrónico utilizada para crear la cuenta, llama al Centro de Llamadas del Mercado al **(800) 318-2596** en donde los representantes pueden ayudarte a recuperar esta información.

### ¿Qué hago si el Mercado no puede verificar mi identidad?

Si el Mercado no puede verificar tu identidad, debes revisar los resultados de elegibilidad y determinar qué documentos se te piden presentar. Tus resultados de elegibilidad estarán disponibles después de haber completado tu solicitud al Mercado. Una vez que tengas esa información, llama al Centro de Llamadas del Mercado al **(800) 318-2596** para obtener ayuda y verifica tu identidad por teléfono.

Si algo te impide verificar tu identidad por teléfono, envía tus documentos al Mercado. Puedes subir tus documentos directamente a tu cuenta del Mercado o por correo a la siguiente dirección:

Mercado de Seguros Médicos  
465 Industrial Blvd.  
Londres, KY 407500-0061

Asegúrate de incluir el código de barras que recibiste del Mercado para que tus documentos puedan ser fácilmente conectados a la información de tu cuenta. Si es posible, incluye tu nombre de usuario y el número de identificación de la aplicación en cada documento presentado. Recuerda que puede tomar tiempo para que el Mercado procese y te notifique cuando reciba los documentos. Ponte en contacto con el Centro de Llamadas del Mercado si deseas confirmar el estatus de tu verificación.

## ¿Qué debo hacer si el Mercado me refirió a *Medicaid*, pero no creo ser elegible?

Ocasionalmente el Mercado puede referir a alguien erróneamente para *Medicaid*. A veces esto sucede incluso si tu ganas demasiado dinero para *Medicaid* o si no calificas en base a tu estatus migratorio. Si el Mercado te refiere erróneamente a *Medicaid*, tendrás que esperar hasta que llegue una negación por correo de *Medicaid* antes de volver al Mercado para inscribirte en un plan de seguro privado. Si tienes preguntas sobre este proceso, llama la Línea de Ayuda al Cliente del Departamento de Servicios Humanos al **(800) 843-6154**.

## ¿Qué debo hacer si creo que no recibí la cantidad correcta de ayuda financiera?

Si crees que la cantidad de ayuda financiera que recibiste es incorrecta, compara la cantidad con la calculadora de ayuda financiera de la Fundación *Kaiser Family* en <http://kff.org/interactive/subsidy-calculator/>.

Esta calculadora es sólo un punto de referencia, pero puede haber un error con tu aplicación si la calculadora de ayuda financiera otorga un número sustancialmente diferente de lo que recibiste del Mercado. Si encuentras un error, llama al Centro de Llamadas del Mercado al **(800) 318-2596**. Ellos pueden ajustar la cantidad de ayuda financiera que estás recibiendo.

Si el Centro de Llamadas del Mercado no puede resolver el problema, te pueden pedir que presentes documentos de ingresos o documentos de inmigración al Mercado. Debes preguntarle al representante del Mercado exactamente qué documentos tienes que presentar. Para un procesamiento más rápido, primero trata de subir estos documentos a tu cuenta del Mercado. Si no puedes hacerlo electrónicamente, envía por correo los documentos al Mercado de Seguros Médicos. Asegúrate de incluir el código de barras que recibas en tu notificación del Mercado y si es posible, incluye tu nombre de usuario y el número de identificación de cada documento. Llama al Centro de Llamadas del Mercado para confirmar el estatus de este proceso.

## ¿Qué debo hacer si el Mercado y mi compañía de seguros no tienen la misma información sobre mi plan?

Llama a tu compañía de seguros con el número de identificación de tu aplicación y plan del Mercado. Puedes preguntarle a tu compañía de seguros si esto es algo que ellos pueden resolver o necesita ser resuelto por el Mercado. Tu compañía de seguros puede resolver cuestiones como pagos para las visitas al doctor o cuestiones sobre proveedores fuera de tu red que aparecen como dentro de tu red en el sitio web de tu compañía de seguros y mucho más.

Si el problema es con el Mercado, llama al Centro de Llamadas del Mercado al **(800) 318-2596** y déjales saber que hablaste con tu compañía de seguros. El Mercado puede resolver cuestiones como si ellos enviaron la información errónea sobre la ayuda financiera a la compañía de seguros o si no enviaron tu información a tu compañía de seguros.

Si no estás seguro de como resolver este problema, ponte en contacto con la Oficina del Seguro de Salud para el Consumidor (OCHI en inglés) a través del Departamento de Seguros de Illinois (DOI en inglés). OCHI puede interceder por ti con tu compañía de seguros y ayudarte a resolver cualquier problema que puedas tener. Visita [http://insurance.illinois.gov/OCHI/office\\_consumer\\_health\\_ins.asp](http://insurance.illinois.gov/OCHI/office_consumer_health_ins.asp) o llama al

(877) 527-9431 para más información.

## Mejores consejos para trabajar con el Mercado

Consejos para subir documentos a tu cuenta del Mercado:

- El archivo debe ser un .pdf, .jpeg, .jpg, .gif, .xml, .png, .tiff o .bmp.
- El archivo no puede ser mayor de 10 MB y no puede incluir caracteres especiales.
- Si no ves una cabecera para el documento específico que estás subiendo, puedes seleccionar "Otro".

Consejos para enviar documentos al Mercado:

- Siempre envía fotocopias, no envíes los originales.
- Incluye tu apellido y el número de identificación de tu aplicación en cada documento .
- Incluye el código de barras único que se encuentra en tu cuenta del Mercado con los documentos.

Consejos para llamar al Centro de Llamadas del Mercado:

- Ten siempre tu número de identificación de aplicación del Mercado a la mano.
- Pregunta por el nombre del representante del Centro de Llamadas del Mercado.
- Si tu aplicación se eleva a un caso, pregunta por el número de tu caso.